

LibQUAL+®を用いた図書館サービス評価

－聖路加国際大学の事例－



佐山暁子，河合富士美，松本直子，佐藤晋巨，及川はるみ，
金澤淳子，藤田寛之，新沼久美，藪 純夫，廣瀬清人
聖路加国際大学学術情報センター

【背景】

聖路加国際大学学術情報センターでは、図書館評価に利用者の観点が重要であると考え、米国研究図書館協会（ARL）が開発した LibQUAL+®を、図書館サービス評価のツールとして選択した。このツールは国際的に広く用いられており、国際的な視点で多くの施設と比較できることが、導入のポイントであった。

【目的】

この調査の目的は、図書館サービスに対して学生、教職員がもつニーズと、現状のサービスレベルとのギャップを明らかにし、今後のサービス改善に活かすことにある。

【方法】

2015年10月～11月にかけて、図書館サービス評価ツール LibQUAL+®を用いて図書館満足度調査を実施した。全学学生・教職員 2,634人を対象に電子メールで調査協力を依頼し、主にウェブ上で回答してもらった。LibQUAL+®の調査シートは、図書館サービスに関するコアの22項目（3側面「サービスの姿勢」「場としての図書館」「情報の管理」）の他に、追加設問11項目、オリジナル設問5項目、デモグラフィック項目、自由記述欄で構成されていた。

【結果】

回答は377件集まり、そのうち有効回答数が348件（有効回答率13.2%）であった。図書館サービスに関する22項目について回答者が9段階評価を行った結果、全てのサービスの「実際のレベル」が「最低限のレベル」と「望ましいレベル」の間の許容範囲に収まっていた。自由記述欄は208件（55.2%）記入されていた。

【考察】

コア設問は、3側面に分けて分析されるが、そのうち「場としての図書館（施設設備面）」「情報の管理（資料面）」において、回答者の「望ましいレベル」と「実際のレベル」との差が大きく認められ、課題として捉えられた。

9段階評価の結果からは、各サービスへの評価の度合いが見てとれるが、自由記述欄コメントの質的分析と合わせることで、改善策を具体的に立てる材料となる。サービス改善策は、優先度、利用者の満足度合い、予算、時間の見通しなどの要素を考えて計画する必要がある。今回は、コメント分析の途中経過と、それを材料にして改善計画案を立てていくプロセスを、事例として紹介する。